



Thuis in het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

Vernieuwen en veranderen in een kleinschalige woon-zorgvoorziening



Edelweiss in hartje Doorn is een kleinschalig Woonzorgcentrum met dertien bewoners. Gehuisvest in een monumentale villa in Zwitserse stijl wonen de bewoners samen, met een eigen kamer en een gezamenlijke woonkamer en keuken. De veranderende zorgvraag maakt dat de zorg niet alleen vernieuwt en verandert. Edelweiss is ook op zoek naar een nieuw onderkomen. ‘We willen nieuwer en een beetje groter’, zegt manager Rosemarie Abrahamse.

Het zonnetje staat recht op de voorgevel van huize Edelweiss vandaag en schijnt over de vloer van de knusse woonkamer. Hier vandaan heb je uitzicht op de straat en voortuin. Een bewoonster zit op de bank een fotoboek te bekijken, een andere is op weg naar het poppenhuis dat sinds vorige week een plekje in de centrale ruimte heeft gekregen. De sfeer is gemoedelijk en rustig, een beetje zoals in een ouderwets pension. En dat blijkt niet helemaal onlogisch: ‘Dit pand is tot in de jaren ’70 een pension geweest’, lacht Rosemarie Abrahamse. ‘Daarna kwamen er ouderen wonen en in 2005 hebben mijn schoonouders het overgenomen en omgevormd tot het huidige woonzorgcentrum.’

Charmant en onhandig

Die familiesfeer merk je meteen op als je binnenstapt in de grote villa. De medewerkers, bewoners en

bezoekers groeten elkaar. Via smalle gangen lopen we naar achteren, op zoek naar een plek voor dit gesprek. ‘Charmant is het zeker, zo’n oud pand’, beaamt Rosemarie Abrahamse. ‘Maar we lopen nu ook wel tegen wat obstakels op. De kamers zijn aan de kleine kant, de gangen smal. Ook wij zien de zorgvraag van de mensen die bij ons komen wonen toenemen. Ze hebben een slechtere conditie en meer zorg nodig. In zo’n oud pand is het lastig manoeuvreren met tilliften etc. Uitbreiden en verbouwen kan hier niet. We zijn op zoek naar een nieuwe locatie.’

Meer gastvrouwen

Edelweiss heeft het afgelopen jaar ondersteuning gekregen vanuit Waardigheid en trots op locatie op een aantal punten, waaronder de implementatie van een nieuw EPD (NEDAP) en het ontwikkelen van de teams. ‘De zorg is hier goed op orde’, stelt Rosemarie, ‘maar er zijn altijd zaken die beter kunnen of waar verandering nodig is. Niet alleen de zorgvraag van de cliënten verandert, ook de manier waarop je daarop inspelt moet meebewegen met de veranderingen.’ Als voorbeeld noemt ze de inzet van gastvrouwen op de woonkamer. ‘We vonden dat het vaak te stil was in de woonkamer, zeker als een collega bezig is met een van de bewoners. Vanuit de extra kwaliteitsmiddelen hebben we gastvrouwen kunnen aannemen, die van acht uur ’s ochtends tot negen uur ’s avonds aanwezig zijn en activiteiten ondernemen met de bewoners. Dat kan een wandeling zijn, samen een spelletje spelen, TV kijken, zingen, noem maar op. We koken hier ook voor de bewoners en waar mogelijk helpen ze daarbij. Door de aanwezigheid van de gastvrouwen is er meer levendigheid in huis en dat doet de bewoners goed.’

Gezien en gekend

Een groot deel van de bewoners en zijn of haar familie hebben bewust gekozen voor de kleinschalige setting van Edelweiss. ‘De mensen voelen zich hier gezien en gekend’, aldus Rosemarie. ‘Er is een vast team van medewerkers die alle bewoners kennen. Wij maken ook bewust ruimte in de roosters om de bewoners te leren kennen en hen extra tijd en aandacht te geven. Dat vinden niet alleen de bewoners fijn, ook de collega’s geven aan dat een belangrijke meerwaarde te vinden van onze manier van werken. We vormen samen een hechte groep.’

Medewerkers worden experts

In het ondersteuningstraject van Waardigheid en trots op locatie is ook aandacht besteed aan het ontwikkelen van eigenaarschap bij de medewerkers en het verder ontwikkelen van de teams. Rosemarie Abrahamse daarover: ‘We zijn in samenspraak met het team gaan werken met aandachtsvelders. Het team heeft daarin zelf de rollen verdeeld, passend bij de interesse en affiniteit van de mensen. De een heeft meer met medicatiezorg, de ander wil zich juist meer in onbegrepen gedrag verdiepen. Vervolgens zijn we gaan kijken welke scholing er nodig is om specifieke kennis van hun aandachtsveld te verdiepen. In het teamoverleg is er ook ruimte om aandacht te besteden aan hun aandachtsgebieden en wat daar anders en beter zou kunnen. Zo worden onze medewerkers ook expert op hun terrein en kunnen die kennis delen met de collega’s.’

Feedback geven en ontvangen

Zo'n klein, hecht team is waardevol, maar het kan ook andere, minder gewenste effecten met zich meebrengen. Niet zelden worden mensen in zulke hechte teams ook vrienden, en dan worden mensen vanzelf minder kritisch op elkaar, ook beroepsmatig. 'Feedback geven vinden mensen sowieso al lastig', beaamt Rosemarie. 'Daarom hebben we er ook voor gekozen om daaraan te werken. Met de [Teambarometer](#) van Waardigheid en trots op locatie zijn we met elkaar in gesprek gegaan over het functioneren van het team: Hoe doen we het? Wat gaat goed? Wat kan beter? Wat missen we in ons team? Daar kwam bijna als vanzelf uit naar voren dat mensen het lastig vinden om feedback te geven en te ontvangen. Een communicatietraining heeft ons daarbij geholpen, voor een belangrijk deel door gewoonweg te oefenen en met elkaar te bespreken wat er gebeurt. Dat heeft wel een verandering op gang gebracht. Het besef is er nu dat de collega's elkaar moeten aanspreken op professioneel handelen. De kunst is nu om dat ook levend te houden. Dat doe ik door daar regelmatig aandacht voor te vragen en door met elkaar er opnieuw over in gesprek te gaan. Dat is eigenlijk nooit klaar.'

Groeien én klein blijven

Als Rosemarie me rondleidt door de villa, licht ze ook gelijk toe waarom ze op zoek is naar een nieuw onderkomen voor de bewoners. 'Het is een prachtige stek en een mooi pand, maar het zou allemaal net wat groter en ruimer mogen. Daarnaast is het lastig om een locatie voor dertien bewoners te exploiteren. We hechten aan een goede bezetting, met goed gekwalificeerde medewerkers. Als je die kunt inzetten voor een iets grotere groep, dan is het financieel ook beter rond te krijgen. We willen doorgroeien naar een bewonersgroep van vierentwintig mensen, dan blijft het kleinschalige karakter behouden. Door de vergrijzing zal het niet lastig zijn om nieuwe bewoners te verleiden bij ons te wonen. Het is nu eerst zaak om een geschikte locatie te vinden. Tot die tijd genieten we van de sfeer van ons oude pension.'

Door: Paul van Bodengraven

Vijf tips bij het geven van feedback in teams

1. Sta stil bij het doel en de opbrengst

Feedback geven en zeker feedback krijgen, het is vaak even wennen. Bereid mensen voor door stil te staan bij het doel, de werkwijze en de methoden. Benadruk de uitkomsten: we willen leren van elkaar en verbeteren. Sta stil bij de meerwaarde, leg uit wat het oplevert en hoe de bewoner daar uiteindelijk van profiteert.

2. Zet feedback in de agenda

Feedback geef je niet in het wilde weg. Bied mensen de kans om zich voor te bereiden, zowel om te geven als te ontvangen. Organiseer er een (bij voorkeur vast) moment voor, bijvoorbeeld door er tijdens het teamoverleg aandacht aan te geven.

3. Benoem wat je ziet, geef een alternatief

Houd de feedback zo feitelijk mogelijk. Schiet niet in jouw gevoel, maar beschrijf wat je ziet gebeuren. Doe geen veronderstellingen of aannames, waar vertel zo feitelijk mogelijk je observatie. Formuleer ook een voorstel voor alternatief gedrag. Zo voorkom je dat het lijkt of je alleen maar klaagt.

4. Reageer op de reactie

De meeste mensen vinden het lastig om feedback te krijgen. Als je allebei weet dat het functioneel gericht is, met hetzelfde doel (soepeler lopende samenwerking, beter zorg voor de bewoner), dan kom je er meestal wel uit. Maar is het hoge woord er eenmaal uit, dan ben je nog niet klaar. Degene die feedback krijgt zal reageren. Ga daarop in en licht je feedback verder toe als dat nodig is.

5. Mix van positieve en negatieve feedback

Vaak denken mensen dat feedback geven draait om het benoemen van moeilijke of lastige zaken. Dat is soms ook zo, maar dat wil niet zeggen dat ook positieve zaken niet aan de orde kunnen komen. Sterker nog, als je kritische feedback afwisselt met een compliment over zaken die je collega goed doet, blijft de sfeer prettiger en is het makkelijker om ook over 'lastige' onderwerpen te praten.

Meer weten

- Ook ondersteuning op maat ontvangen? Lees alles over het programma [Waardigheid en trots op locatie](#)
- Meer over het thema [kleinschalig wonen](#)

tags:

[Kleinschalig wonen](#) (22)

thema:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (354)